ADREC Formations & transformation
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONALE DES EMPLOIS ET COMPÉTENCES

ECLOSON
VOTRE AVENIR NOUS INTÉRESSE

04 44 05 21 85
contact@adrec-formation.fr
www.adrec-formation.fr

09 80 80 11 17
mickael@ecloson.com
www.ecloson.com

https://nellapp.com/

Titre Chargé d'accueil et de gestion administrative

Formation sanctionnée par un titre du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion d'un niveau Bac (Equivalence Niveau 4 Européen)
Habilitation par la DREETS
RNCP : 41239
Code(s) NSF : 324p : Organisation du travail de bureau, organisation -bureautique
Formacode(s) : 35052 : Accueil, 35035 : Secrétariat assistanat spécialisé, 35071 : Technique administrative
Date de publication de la fiche : 07-08-2025

OBJECTIFS

Le chargé d'accueil et administratif joue un rôle essentiel dans les activités d'accueil et administratives d'une structure. En tant que point de contact privilégié, il contribue à créer une première impression positive et à faciliter les échanges au sein de l'entreprise. Il est un interlocuteur important tant pour les collaborateurs que pour les partenaires externes. De plus, il participe activement à la qualité de la communication de la structure, valorise son image et assure le relais de l'information. La dimension relationnelle de cette fonction est primordiale.

Bloc de compétences 1 : Assurer les activités d'accueil d'une structure
Bloc de compétences 2 : Gérer les activités administratives d'une structure

MÉTHODOLOGIE PÉDAGOGIQUE

Vous êtes encadré par votre responsable pédagogique. Vous bénéficiez d'un parcours personnalisé correspondant à vos capacités et compétences. Les supports de formation (écrits et vidéos) à distance sont via notre plateforme Nellapp. Vous avez la possibilité de poser des questions en dessous de chaque cours, un formateur vous répondra sous un délai de 72h.

PRÉ-REQUIS

Niveau CAP/BEP ou expérience professionnelle
+ Passage d'un test de capacité d'apprentissage

CERTIFICATION (examen)

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury extérieur au vu :

a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session (Projet de mise en application professionnel) , éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s) ;
b) D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat (Dossier professionnel) ;
c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation. *(2 évaluations obligatoires pour le titre)*
d) Il est possible de passer 1 ou plusieurs bloc(s) de compétences

Le stagiaire est informé que la session d'examen pourra se tenir dans un autre bassin.
Les diplômes préparés sont des titres professionnels soumis à des mises à jours par le ministère du travail, de ce fait le programme et le planning reste prévisionnel et peut être modifié le jour de votre entrée en formation.

Si obtention d'un seul CCP possibilité de repasser les CCP manquants dans un délai de 5 ans dont un an sans repasser par un cursus de formation.

MODALITES DE LA FORMATION	
PRESENTIEL MIXTE	
Sessions	Mars et Septembre
Durée	6 mois de formation
Période en entreprise (PAE) :	4 semaines de stage

	REFERENTIEL	APRES POSITIONNEMENT*
Centre	329 h	329 h
Stage PAE	140 h	140 h
FOAD synchrone	196 h	196 h
FOAD asynchrone	70 h	70 h
Examen	4 h	4 h
Total	**739 h**	**739 h**

** Durée ajustable en fonction des acquis antérieurs et de la situation du bénéficiaire. Il est possible de valider tout ou partie des blocs de compétences de cette formation.*

Centre accessible aux personnes en situation de handicap
Pour toute précision, merci de contacter le référent handicap à contact@adrec-formation.fr

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de France Compétences.

FICHE RNCP ET DÉBOUCHÉS :
https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41239/

Suite de parcours envisageables : Diplômes en secrétariat ou assistanat de l'éducation nationale ou des ministères de niveau V

Equivalences avec d'autres certifications : NC
Selon les modalités définies par arrêté relatif aux titres professionnels de niveau 4 de la filière, liens avec les titres professionnels de :
- Assistant administratif
- Secrétaire administratif
- Chargé d'accueil
- Secrétaire d'accueil

TAUX DE RECOMMANDATION	en cours
TAUX DE RÉUSSITE	en cours
TAUX D'EMPLOI *	en cours

LIEUX DE FORMATION	Bordeaux Clermont-Fd Lyon Montpellier Versailles Nantes
LIEUX D'EXAMEN	Bordeaux Clermont-Fd Lyon Montpellier Versailles Nantes

Mise à jour du programme 17/09/2026

BLOCS DE COMPETENCES

En front office, il assure l'accueil physique et téléphonique, identifie les besoins des interlocuteurs, les informe et les oriente vers les services compétents, contrôle l'accès à la structure, et traite les flux d'information entrants et sortants. Il gère simultanément l'accueil des visiteurs, les appels téléphoniques et les informations reçues par divers canaux. Il enregistre également les informations dans les systèmes d'informations de la structure, garantissant la traçabilité des interactions.

En back office, il prend en charge divers travaux administratifs comme la production d'écrits professionnels, la gestion des rendez-vous et la planification des réunions, la numérisation, le classement et l'archivage des dossiers. Il constitue et vérifie la conformité de dossiers, gère les demandes et commandes, assure leur suivi, et si nécessaire effectue les relances. Il traite, également, les réclamations et litiges de premier niveau, propose des solutions adaptées tout en respectant les procédures internes de la structure.

Bloc de compétences 1	332,50 h
Assurer les activités d'accueil d'une structure	
• Assurer l'accueil physique et téléphonique. • Gérer des situations complexes à l'accueil. • Traiter les flux d'information internes et externes.	
Evaluations en cours de formation (livret d'évaluation à remettre au jury) (28h compris dans le bloc)	

Bloc de compétences 2	262,50 h
Gérer les activités administratives d'une structure	
• Prendre en charge les activités administratives courantes. • Assurer le traitement administratif des dossiers. • Traiter les réclamations courantes.	
Evaluations en cours de formation (livret d'évaluation à remettre au jury) (28h compris dans le bloc)	

Passage de la Certification	4 h

Techniques de recherche d'emploi	**Gratuit**
• Méthodologie CV et lettre de motivation	e-learning
• Technique de recherche stage	e-learning
• Réseaux sociaux professionnels (Linkedin...)	e-learning
Préparion aux épreuves	**Gratuit**
• Votre métier votre référentiel	e-learning
• Préparer mon examen écrit	e-learning
• Reussir son examen oral	e-learning

Pour toutes nos formations

Accès illimité à la plateforme e-learning Nellapp.com

Vous avez accès à plus de 20 modules, 100 cours, 1000 vidéos, 85 QCM & Cas pratiques

La plateforme vous permet de préparer vos cours, mais aussi de réviser et d'aller plus loin pour acquérir plus de compétences

Posez vos questions sur vos cours, votre programme en direct sur la plateforme

Accédez en direct à votre Agenda en ligne

https://www.youtube.com/watch?v=VuP-AXZ8TKA&t=2s&ab_channel=NELLAPP

PROGRAMME

			Bloc 1	Bloc 2
Programme et dossier professionnel (à présenter au jury)		49 h	☑	☑
La production de documents		21 h	☐	☑
Accueil téléphonique et physique	(dont 7h e-learning) (dont 35h visio)	56 h	☑	☐
Méthode de rédaction	(dont 7h e-learning) (dont 21h visio)	28 h	☐	☑
Word	(dont 14h visio)	42 h	☑	☑
Excel	(dont 7h e-learning)	42 h	☑	☑
Powerpoint + site internet		7 h	☑	☑
Outils collaboratifs	(dont 35h visio)	42 h	☑	☑
Environnement entreprise & RH	(dont 7h e-learning)	14 h	☑	☑
Gestion, organisation et plannification		21 h	☑	☑
Collecte de l'information	(dont 14h visio)	28 h	☑	☑
Droit informatique	(dont 7h visio)	7 h	☑	☑
Droit Commercial		14 h	☐	☑
Obligations légales		14 h	☑	☐
Gestion du handicap en contexte professionnel	(dont 7h e-learning) (dont 14h visio)	21 h	☑	☑
Communication orale	(dont 7h visio)	28 h	☑	☐
Comptabilité Commerciale avec EBP	(dont 28h visio)	28 h	☑	☑
Anglais - Les bases	(dont 28h e-learning)	28 h	☑	☐
Anglais - Ecrits Professionnels	(dont 7h e-learning)	7 h	☑	☐
Projet de mise en application	(dont 7h visio)	42 h	☑	☑
Evaluations en cours de formation (livret d'évaluation à remettre au jury)	(dont 14h visio)	56 h	☑	☑
Passage de la Certification		4 h	☑	☑